

Bohus hållbarhetsrapport för verksamhetsåret 2024

Bohus Städ Patric Svensson AB

Org nr 556353-3867

Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Vår affärsmodell.....	3
Styrning av verksamheten	3
Bohus i korthet	4
Vårt hållbarhetsarbete – sociala förhållande och arbetsmiljö	5
Företagskultur, kommunikation och trivsel	5
Samverkan och riskmedvetenhet	6
Sociala förhållanden och mänskliga rättigheter	6
Riskbedömning och åtgärder och arbetsmiljö.....	7
Urval riskbedömning arbetsmiljö 2024	7
Mål och resultat arbetsmiljö 2024	8
Policy för arbetsmiljö.....	9
Vårt hållbarhetsarbete – kvalitet och miljö	10
Identifiering av betydande miljöaspekter	10
Våra betydande miljöaspekter.....	10
Kemikalier – miljö och arbetsmiljö	10
Svanen	11
Energi.....	12
Kundnöjdhet och kvalitet	12
Urval riskbedömning kvalitet och miljö 2024.....	13
Mål och uppföljning kvalitet och miljö	13
Mål och resultat NKI 2024	13
Policy för kvalitet och miljö	14
Mål och resultat kvalitet och miljö	15
ISO-certifieringar	15
Lagefterlevnad	15
Slutord	16



Vår hållbarhetsrapport

Inledning

Detta är Bohus hållbarhetsrapport för verksamhetsåret 2024. Denna rapport är en viktig del av vårt åtagande att bidra till en hållbar framtid och följer de krav som ställs i lagstiftningen. Rapporten omfattar verksamheten i Bohus städ Patric Svensson AB (organisationsnummer 556353–3867) och ger en översikt över hur Bohus verksamhet påverkar vår omvärld.

I rapporten belyser vi våra åtgärder för säkerställandet av en trygg och hälsosam arbetsmiljö för våra medarbetare samt hur vi aktivt stödjer och främjar mänskliga rättigheter inom vår verksamhet. Vi redogör också för den inverkan vår verksamhet har på miljön, inklusive våra insatser för att minska resursanvändningen.

Målet är att denna rapport inte bara skall bekräfta vårt ansvarstagande utan också inspirera till dialog med våra intressenter om hållbarhet och gemensamma åtgärder för att hantera de utmaningar vi tillsammans står inför.

Vår affärsmodell

Bohus affärsmodell går ut på att erbjuda ett brett utbud av tjänster och produkter till kontor, lager, industrier och privata fastighetsägare. Hos oss hittar företagskunden allt från städ- och vaktmästeritjänster till kaffe, varumaskiner, kontorsmaterial, fruktkorgar och kontorsväxter. Vi strävar efter att leverera tjänster och produkter i egen regi med ett minimum av noga utvalda underleverantörer, kravställda att följa vår uppförandekod. Vår organisation består av 550 skickliga medarbetare som älskar service och att skapa en trivsamt arbetsmiljö för våra kunder.

Bohus står för ansvarsfullt företagande med våra kunders och anställdas bästa i fokus. Vår verksamhet bedrivs ur ett långsiktigt hållbart kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöperspektiv och vi förväntar oss samma engagemang och ansvarstagande från våra leverantörer och underleverantörer. Vår kultur genomsyras av fem centrala värderingar – vi älskar service, vi är kostnadsmedvetenhet, vi respekterar varandra, vi tar ansvar och vi hjälper varandra. Värderingarna fokuserar på hållbarhet och långsiktighet i alla led och det personliga ansvarstagandet som en förutsättning för trygga leveranser och en god arbetsmiljö med respekt för såväl medmänniskor som vår omvärld.

Styrning av verksamheten

Styrelsen bär det övergripande ansvaret för hållbarhetsfrågor och säkerställer att dessa integreras i företagets strategier, riskhantering och verksamhetsstyrning.



Bohus i korthet

- Ett ägarlett företag grundat i Göteborg 1986 med en stark lokal förankring och lång erfarenhet inom branschen.
- Vårt erbjudande: ett brett utbud av hållbara tjänster till företagskunder, inklusive städtjänster, kaffelösningar, fruktkorgar, vaktmästeri, kontors- och varumaskiner, kontorsväxter och entrémattor.
- Stolta över att idag leverera högkvalitativa tjänster i enlighet med över 5 000 kundavtal i Göteborg med omnejd samt Borås.
- Vår organisation består av cirka 550 engagerade medarbetare som tillsammans arbetar för att skapa en trivsamt och funktionell arbetsmiljö för våra kunder.



Vårt hållbarhetsarbete – sociala förhållande och arbetsmiljö

Företagskultur, kommunikation och trivsel

På Bohus är vi särskilt stolta över vår starka företagskultur och med 550 medarbetare, som till stor del arbetar på plats hos våra kunder, är **kommunikationen** med våra anställda en högt prioriterad fråga. Vi lägger stor vikt vid att säkerställa att våra medarbetare trivs, känner sig trygga på sin arbetsplats och är nöjda med Bohus som arbetsgivare. Vi strävar också efter att alla har tillgång till den **information** som behövs för att kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett säkert och effektivt sätt. För att stödja detta har Bohus en dedikerad personalwebbsida där våra medarbetare enkelt kan hitta information om organisationen, arbetsinstruktioner, våra regler och säkerhetsrutiner samt komma i kontakt med ansvariga och serviceavdelningar.

Vår företagskultur är en grundpelare för Bohus framgång och för att bygga och bevara vår gemensamma kultur en väl fungerande **onboardingprocess** helt avgörande. Genom strukturerade introduktionsutbildningar säkerställer vi att nya medarbetare får en god förståelse för våra interna rutiner och arbetsmetoder. Utbildningarna fungerar inte bara som en introduktion utan också som en plattform för att stärka relationerna mellan medarbetarna. Under utbildningarna får våra nya kollegor kunskap om Bohus organisation, inklusive vår vision och vårt engagemang för kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöfrågor.

Genom att förstå organisationens struktur och syfte kan nyanställda se hur deras individuella roller bidrar till våra gemensamma mål och vi lägger stor vikt vid att förmedla hur **våra fem värderingar** styr och guidar oss i det dagliga arbetet. Genom att integrera dessa värderingar i utbildningarna hjälper vi nya medarbetare att snabbt anpassa sig till vår kultur och våra förväntningar, vilket hjälper oss att skapa en enhetlig och inkluderande arbetsmiljö. Introduktionsutbildningarna erbjuder även möjligheter till interaktivt lärande där nya medarbetare kan ställa frågor, diskutera dagliga utmaningar och knyta kontakter med kollegor, chefer och serviceavdelningar.

Sammanfattningsvis syftar vår onboardingprocess till att skapa en god grund för våra nya kollegor, där de kan förstå och anamma vår företagskultur. Någon som vi ser leder till både ökad trivsel, engagemang och produktivitet i hela organisationen.

Bohus värderingar

Vi älskar service | Vi är kostnadsmedvetna | Vi respekterar varandra
Vi tar ansvar | Vi hjälper varandra

Genom våra kontinuerliga och anonyma **medarbetarundersökningar** har vi kunnat konstatera att våra medarbetare trivs på Bohus, både i sitt arbete och hos våra kunder. Resultatet av 2024 års undersökningar visade på fortsatt mycket hög trivsel samt goda arbetsförhållanden och ett gott ledarskap. Under 2023 fattades beslut om att kvalitetssäkra våra medarbetar- och pulsundersökningar



samt intensifiera satsningen på kommunikation och digitalisering av information. En förstudie för inköp och implementering av ett **HR-system** genomfördes med syftet att systemet skulle effektivisera och kvalitetssäkra både HR-administration och processer för pre-, on- och offboarding samt stärka kontakten med våra medarbetare.

Valet av leverantör för HR-system gjordes under andra kvartalet 2024, och under 2024 har **Hailey HR** implementerats i verksamheten. I Hailey HR hanteras och synliggörs alla steg i medarbetarnas anställning. Systemet ger både chefer och medarbetare säker och enkel tillgång till relevant information och möjliggör bland annat digital signering av anställningsdokument, tillgång till anställningshistorik, digitala medarbetar- och pulsundersökningar samt digitalisering av frånvaro- och semesterplanering. Vidare omfattar systemet lönekartläggning och kompetenshantering, en automatiserad process för efterlevnad av GDPR samt en anonym visselblåsarfunktion, utvecklad i enlighet med EU:s visselblåsardirektiv.

Samverkan och riskmedvetenhet

På Bohus ser vi att ett systematiskt arbete och medvetenhet kring kvalitets-, miljö- och arbetsmiljörisker (KMA-risker) skapar betydande fördelar för vår verksamhet och främjar en hållbar tillväxt. Genom aktivt **samarbete** inom organisationen och en fungerande **samverkan** med fackliga representanter säkerställer vi att både vi och våra medarbetare har de bästa förutsättningarna för att erbjuda våra kunder högkvalitativa och pålitliga lösningar.

I vårt förbättringsarbete fokuserar vi på att identifiera de **kvalitets-, miljö och arbetsmiljörisker** som har störst påverkan på verksamheten. Detta sker i nära samverkan med fackförbund, medarbetare och ansvariga med målet att skapa en kultur där alla är delaktiga i riskhanteringen. Genom att uppmuntra öppen kommunikation och rapportering av potentiella risker kan vi snabbt vidta åtgärder och förebygga arbetsrelaterade incidenter.

En viktig komponent i vårt kontinuerliga arbete med riskhantering är vårt systematiska arbete med att **uppföljning av arbetsskador och tillbud**. Genom gemensam analys av data samt utbyte av erfarenheter från olika delar av verksamheten spelar våra samverkansforum, såsom KMA-grupp och skyddskommitté, en central roll i detta arbete. För att ytterligare stärka vår riskhantering prioriterar vi också att öka medarbetarnas kunskaper i att identifiera och hantera risker. Detta sker både som en del av onboardingprocessen och fortlöpande under anställningen. Genom att involvera personalen i riskhanteringen kan vi höja medvetandet kring risker i arbetet samt minska antalet tillbud och olyckor.

Sociala förhållanden och mänskliga rättigheter

På Bohus stödjer och respekterar vi internationellt deklarerade **mänskliga rättigheter** i all vår verksamhet. Anställda, leverantörer och underleverantörer skall behandlas rättvist och jämställt, med respekt för varje individs lika värde.



Som serviceföretag värdesätter Bohus varje anställds känsla av tillhörighet och stolthet över sitt arbete. Vi prioriterar individens rätt till en **trygg anställning och goda arbetsförhållanden**. Våra anställdas rätt att organisera sig i fackföreningar och delta i kollektiva förhandlingar respekteras fullt ut, utan risk för bestraffning, hot eller trakasserier. Alla former av tvångsarbete och arbete kopplat till hot eller bestraffning är strikt förbjudna. Allt arbete måste vara frivilligt, och anställda får inte tvingas ställa värdesaker eller identitetshandlingar som säkerhet för sin arbetsgivare.

Barnarbete är oacceptabelt och vi **följer nationell arbetsrättslig lagstiftning**; om sådan lagstiftning saknas, får ingen under 15 år anställas. Bohus tolererar ingen form av diskriminering eller kränkande särbehandling, inklusive mobbning, hot eller förtryck av anställda. Detta omfattar såväl anställningsförfaranden som frågor om lön, befordran eller uppsägning.

Vi anser att det är viktigt att våra anställda känner sig trygga nog att rapportera om något är fel eller kan förbättras. För känsliga eller obehagliga frågor, såsom misstankar om brott eller oegentligheter, erbjuder vi möjligheten att anonymt kontakta Bohus via vår digitala **visselblåsarfunktion**.

Bohus tar aktivt avstånd från korruption i alla former och bedriver vår verksamhet enligt **god affärssed**. Mutor, utpressning och andra former av korruption tolereras inte utan skall aktivt motverkas. Vårt övergripande mål är att verksamheten och våra affärsrelationer präglas av transparens och baseras på **goda etiska grunder**. Vi prioriterar alltid närhet och kontakt med våra kunder. I samband med representation och enklare gåvor som en del av affärsrelationen kan detta accepteras, men det skall alltid genomsyras av måttfullhet och öppenhet.

Riskbedömning och åtgärder och arbetsmiljö

Sammanfattningsvis har vårt strukturerade och aktiva arbete med risker inte bara stärkt vår interna kultur kring säkerhet och ansvar, utan också förbättrat vår förmåga att leverera kvalitetstjänster till våra kunder. Vi ser fram emot att fortsätta denna viktiga resa och bygga vidare på de framsteg vi har gjort under året.

Urval riskbedömning arbetsmiljö 2024

Riskområde	Riskbeskrivning	Kommentar/Riskhantering 2024
Kvalitet och arbetsmiljö	Felanpassade lokaler kan innebära att det inte finns tillräckligt med utrymme för nödvändig utrustning och resurser. Detta kan hindra medarbetarna från att utföra sina arbetsuppgifter på ett optimalt sätt	Genom ombyggnaden optimeras lokalerna för att ge tillräckligt med utrymme för alla medarbetare och verksamhetens behov. Detta inkluderar att skapa fler kontorsutrymmen, öppna ytor för samarbete och behovsanpassade



	och kan även påverka kvaliteten på de tjänster som erbjuds.	ytor för driftorganisationen, så som lager och verkstäder.
Arbetsmiljö	Bristande kommunikation om arbetsmiljöförhållanden kan leda till ökad stress och missnöje bland medarbetare.	Implementering av effektiva kommunikationskanaler och regelbundna arbetsmiljöundersökningar för att identifiera och lösa dessa problem är nödvändigt. Implementering av HR-system, Hailey HR
Arbetsmiljö	Mätning och uppföljning av trivsel och arbetsmiljöförhållanden	Digitalisering av puls-/medarbetarundersökningar via HR-system, Hailey HR

Mål och resultat arbetsmiljö 2024

Område/process	Mål 2024	Resultat	Kommentar
Arbetsmiljö	80 % av medarbetarna skall "Helt och hållet" hålla med om att "Jag trivs på Bohus".	83 %	Mål uppnått.
Arbetsmiljö	Vi skall ha noll allvarliga arbetsolyckor.	Noll allvarliga arbetsolyckor.	Mål uppnått.
Arbetsmiljö	Noll rapporterade fall av korruption.	0	Mål uppnått.
Arbetsmiljö	100 % av våra anställda skall omfattas av kollektivavtal.	100 %	Mål uppnått.
Arbetsmiljö	0 fall av barnarbete (yngre än 15 år)	0	Mål uppnått.



Policy för arbetsmiljö

Bohus skall leverera produkter och servicetjänster som väl tillgodoser våra kunders krav och förväntningar. Vi skall följa de lagar och bindande krav som finns på oss och vår bransch samt vara en attraktiv och trygg arbetsplats.

- För att utveckla vårt arbetsmiljöarbete, ständigt förbättra utnyttjandet av våra resurser samt aktivt beakta miljö- och arbetsmiljöpåverkan vid affärsbeslut skall vi samverka med personal, leverantörer och kunder.
- Bohus skall skapa förutsättningar för att alla anställda skall ta ett personligt ansvar för arbetsmiljön. Det innebär att vi ständigt skall öka kunskapen och medvetandet kring arbetsmiljöfrågor hos våra medarbetare samt erbjuda säkra arbetsplatser med rätt anpassad arbetsutrustning.
- Våra medarbetare skall vara nöjda och engagerade samt ges möjlighet att medverka i utvecklingen och utformningen av sitt arbete. Bohus har en nollvision för allvarliga skador i och till följd av arbetet och skall därför alltid verka för att förebygga ohälsa, arbetsskador och arbetsolyckor.



Vårt hållbarhetsarbete – kvalitet och miljö

Identifiering av betydande miljöaspekter

En viktig del av vårt hållbarhetsarbete är att identifiera hur Bohus påverkar miljön. Därför genomför vi en årlig utvärdering och upprättar en förteckning över de miljöaspekter som vi kan styra och påverka. Denna process är central för vår strävan att minska vår miljöpåverkan och främja hållbarhet i verksamheten. Genom att identifiera och prioritera dessa betydande miljöaspekter får vi en tydlig bild av var vi kan göra skillnad, vilket ligger till grund för utformningen av vår **miljöpolicy** och våra specifika miljömål.

Våra betydande miljöaspekter

Värdering av våra miljöaspekter - 2024	Påverkan	Kommentar/mål 2024
Transporter	Utsläpp luft	Klarar uppsatta mål (Svanen: 5p/5p)
Energi - elförbrukning fastighet	Utsläpp luft	Öka andel förnybar energi, mål 2025
Kemikalieförbrukning	Utsläpp vatten/avlopp	Klarar uppsatta mål (Svanen: 5p/5p)
Plast	Avfall	Klarar uppsatta mål (Svanen: 2p/2p)
Papper	Avfall	Klarar uppsatta mål (Svanen: 1p/1p)
El-skrot	Avfall	100 % återvinning
Tvätt	Energi och utsläpp till vatten	Öka andel förnybar energi, (mål 2025)

Kemikalier – miljö och arbetsmiljö

Lokalvård är en av Bohus viktigaste serviceleveranser och vår bedömning är att användningen av **rätt kemikalier** är en förutsättning för att uppnå ett gott städresultat. För närvarande har vi inte bedömt att det är möjligt att helt eliminera kemikalier i vår verksamhet, men vi fortsätter att utvärdera och förbättra våra metoder. Städkemikalier kan dock, i vissa fall, utgöra en risk. Vi genomför därför



grundliga riskbedömningar av de produkter vi använder och för att minimera riskerna har vi implementerat följande åtgärder:

- Vi strävar efter att välja kemikalier som är skonsamma mot både människor och miljö. Detta innebär att vi prioriterar produkter med dokumenterade låg miljöpåverkan och som är säkra att använda.
- Vi ser till att våra medarbetare är utbildade i att dosera kemikalier korrekt, vilket minskar mängden som används och minimerar potentiella negativa effekter.
- Vi har en systematisk och digital hantering av säkerhetsdatablad för våra kemikalier. Detta säkerställer att all information är lättillgänglig och kan tillhandahållas både vår personal och våra kunder snabbt och enkelt.

På Bohus tar vi säkerheten för både våra medarbetare och miljön på största allvar och genom ovan åtgärder arbetar vi aktivt för att skapa en trygg och hållbar arbetsmiljö samtidigt som vi kan leverera högkvalitativa städtjänster. Under 2024 kunde vi också konstatera att vi framgångsrikt uppfyllt våra mål att välja skonsamma kemikalier och leva upp till kraven för en Svanenmärkt städtjänst.

Svanen

Vår miljöpolicy återspeglar vårt åtagande att systematiskt arbeta för att minska negativ miljöpåverkan. För att möta våra kunders efterfrågan på miljövänliga alternativ, och säkerställa att våra miljömål är relevanta, konkreta och effektiva, har Bohus valt att anpassa våra mål och vårt miljöarbete efter de etablerade kraven för en **certifierad städtjänst enligt Svanen**. Vi har alltså ännu inte valt att certifiera oss enligt Svanen men anpassningen av våra mål och vårt arbete innebär att vi är väl förberedda för en certifiering samt att vi inte bara uppfyller branschstandarder utan även strävar efter att föregå med gott exempel.

Kraven för certifiering enligt Svanen omfattar bland annat att reglera och minimera kemikalieförbrukningen, använda minst 90 procent miljömärkta rengöringsprodukter, sortera avfall för att säkerställa materialåtervinning, arbeta för att minska konsumtionen av plastpåsar samt minimera miljöpåverkan från transporter genom att övergå till mer energieffektiva fordon. Dessutom innebär kraven att vi säkerställer att våra medarbetare har relevant utbildning inom städmetoder med minskad miljöpåverkan. En Svanenmärkt städtjänst förutsätter också att löner och anställningsvillkor följer branschens kollektivavtal; alla anställda på Bohus omfattas av sådana avtal.

Genom detta metodiska tillvägagångssätt är vi väl rustade att identifiera förbättringsområden och sätta ambitiösa men realistiska mål. Detta stödjer vårt engagemang för en mer hållbar framtid och ger våra kunder trygghet i att Bohus tar sitt ansvar för miljön på allvar.



Energi

Bohus verksamhet involverar leveranser av varor och tjänster, vilket kräver transporter. För att minska vår miljöpåverkan är Bohus policy att transportera oss själva och våra varor på ett hållbart sätt. Vi strävar därför efter att, så långt verksamheten tillåter, köra och investera i egna fordon med låga **koldioxidutsläpp** samt helelektriska fordon utan utsläpp. En annan viktig aspekt för att minska miljöpåverkan är effektiv transportplanering. För att undvika onödiga transporter samt optimera arbetet lägger Bohus stor vikt vid noggrant schema- och driftplanering. Genom hög kundtätthet kan vi också organisera vår verksamhet geografiskt. Detta möjliggör minskade transporter mellan kunder och därigenom en lägre miljöpåverkan. Under 2024 fortsatte vårt arbete och vår ambition att minska koldioxidutsläppen från vår bilflotta genom att öka antalet hybrid- och helelektriska fordon.

Bohus **huvudkontor** är strategiskt beläget på Hisingen vilket gör att vi snabbt kan nå våra företagskunder och medarbetare i Göteborg med omnejd. Den centrala placeringen möjliggör också smidiga resor till och från kontoret via både kollektivtrafik och med cykel. Huvudkontoret fungerar som ett nav för vår verksamhet. Här finns ansvariga och chefer för driftorganisationen samt viktiga stödfunktioner som ekonomi, försäljning, inköp, HR och kundservice samlade. Fastigheten inrymmer även lager, tvättutrymmen, verkstäder samt mötes-, utbildnings- och utställningslokaler där vi kan välkomna både kunder och medarbetare.

Bohus fortsatta expansion innebär att vi behöver utöka och anpassa både våra funktioner och lokaler. Under 2023 pågick projektering för om- och tillbyggnad av vårt befintliga huvudkontor och i augusti 2024 inleddes ett stort byggprojekt med målet att vårt uppdaterade huvudkontor står klart för återinflyttning under kvartal tre 2025. En prioriterad fråga i projekteringen har varit **hållbar energiförsörjning** och den färdiga byggnaden skall möjliggöra produktion av egen solenergi. Efter ombyggnationen är målet att kunna tillgodose större delen av vår energiförsörjning, omfattande laddning av fordon, tvätt, ventilation och den dagliga verksamheten på kontoret, med solenergi.

Kundnöjdhet och kvalitet

På Bohus betraktar vi våra kvalitets- och miljöförbättrande åtgärder som långsiktiga investeringar. Detta skall inte bara genomsyra vårt dagliga arbete och utan också återspeglas i samarbetet med kvalitets- och miljömedvetna partners. Vårt kvalitets- och miljöarbete fokuserar på de områden där Bohus kan göra störst skillnad. Genom att identifiera och prioritera dessa områden strävar vi efter att maximera vår positiva påverkan på miljön och skapa värde för våra kunder. Vår **kvalitets- och miljöpolicy** definierar de övergripande hållbarhetsmål som Bohus alltid skall arbeta mot och ger därmed en tydlig riktning för våra insatser och beslut.

För att skapa en gemensam förståelse och engagemang för våra mål uppmuntrar våra anställda att bidra med idéer och insikter som kan förbättra våra processer och minska vår miljöpåverkan. Dessa frågor är en självklar del av vår onboardingprocess, vilket säkerställer att varje medarbetare är medveten om våra åtaganden.



Sammanfattningsvis bygger vårt arbetssätt på en helhetssyn som kopplar samman kvalitet, miljö och kundnöjdhet. Genom medvetenhet och uppföljning av kvalitets- och miljörisker säkerställer vi att vi arbetar proaktivt för att identifiera och hantera potentiella problem innan de uppstår. Detta medvetna angreppssätt gör att vi inte bara kan möta våra kunders förväntningar utan även bidra till en mer hållbar framtid. Genom att integrera riskmedvetenhet i alla aspekter av vår verksamhet, strävar vi efter att kontinuerligt förbättra våra processer och minimera vår miljöpåverkan, vilket i sin tur stärker vår relation till kunder och intressenter.

Urval riskbedömning kvalitet och miljö 2024

Riskområde	Riskbeskrivning	Kommentar/Riskhantering
Miljö och arbetsmiljö	Utsläpp från transporter kan påverka luftkvaliteten och bidra till klimatförändringar.	Systematisk riskbedömning och fortlöpande förbättring av fordonsflottan är avgörande. 2024: Fortsatt satsning på en hållbar fordonspark och hållbara energikällor
Miljö och arbetsmiljö	Kemikaliers potentiella hälsoeffekter för personal och kunder samt negativa påverkan på miljön	Korrekt dosering, val av skonsamma kemikalier, digital hantering av säkerhetsdatablad

Mål och uppföljning kvalitet och miljö

Bohus följer regelbundet upp kvaliteten och kundnöjdheten i våra uppdrag. Våra kunders uppfattning om oss som leverantör är avgörande för vår verksamhet och stärker vår strävan att utveckla både bolaget och organisationen. **Nöjd Kund Index (NKI)** har därför en central roll i vår målsättning. Genom att aktivt följa upp NKI säkerställer vi att vi tillgodoser våra kunders behov och förväntningar.

Vi genomför vår NKI-undersökning i egen regi, vilket gör att vi kan ställa frågor som omfattar hela vår serviceleverans. Detta tillåter oss att snabbt identifiera förbättringsområden, åtgärda eventuella avvikelser och möta kundernas önskemål om förändringar. Vi mäter och målsätter kundnöjdheten för alla våra tjänster samtidigt som vi prioriterar och målsätter hållbar och sund tillväxt inom utvalda områden.

Mål och resultat NKI 2024

Frågeunderlag Nöjd Kund Index (NKI)

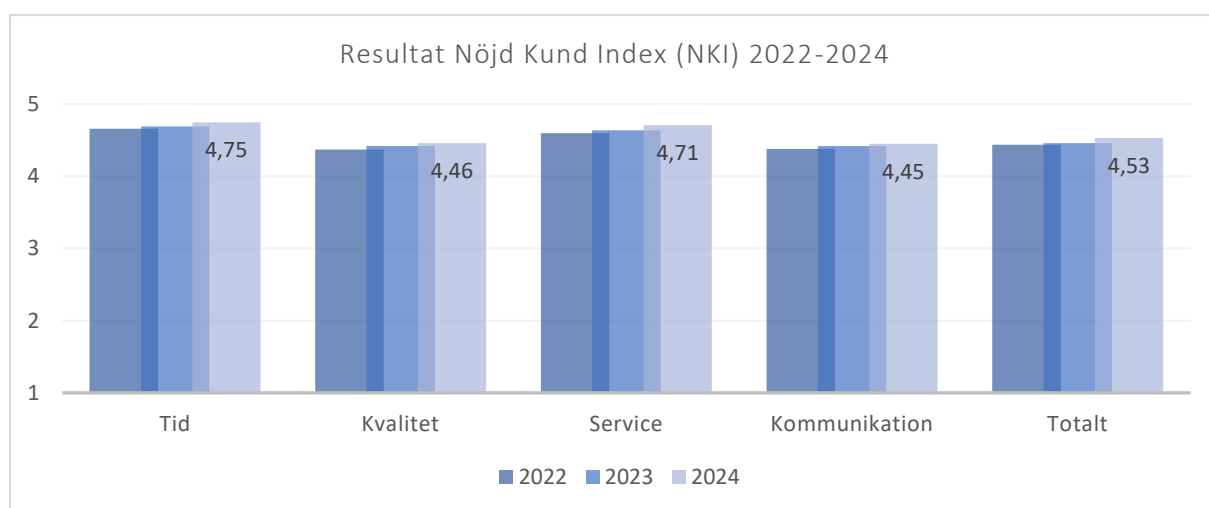
1. Tycker du att våra tjänster och produkter levereras i tid?
2. Tycker du att våra tjänster och produkter håller förväntad kvalitet?



3. Tycker du att vår personal är serviceinriktad?
4. Tycker du att Bohus är bra på kontakt och kommunikation?
5. Hur nöjd är du totalt sett med Bohus?

Resultat Nöjd Kund Index (NKI)

2022	2023	2024
1. 4,66/5,00	1. 4,69/5,00	1. 4,75/5,00
2. 4,37/5,00	2. 4,42/5,00	2. 4,46/5,00
3. 4,60/5,00	3. 4,64/5,00	3. 4,71/5,00
4. 4,38/5,00	4. 4,42/5,00	4. 4,45/5,00
5. 4,44/5,00	5. 4,46/5,00	5. 4,53/5,00
Medel: 4,53	Medel: 4,53	Medel: 4,58



Policy för kvalitet och miljö

Bohus skall leverera produkter och heltäckande servicetjänster som väl tillgodoser våra kunders behov och förväntningar. I vår strävan efter att vara det bästa servicealternativet arbetar vi med ständiga förbättringar. Detta skall vi uppnå genom att:

- Prioritera närheten och kontakten med våra kunder.
- Regelbundet följa upp kvaliteten och kundnöjdheten i våra uppdrag.
- Leva upp till Bohus gemensamma värderingar.
- Hushålla med resurser.
- Arbeta för en låg miljöbelastning och förebyggande av förorening.
- Samarbeta med kvalitets- och miljömedvetna partners.
- Följa de författningar och övriga krav som berör företagets verksamhet.



- Se våra kvalitets- och miljöförbättrande åtgärder som långsiktiga investeringar.

Mål och resultat kvalitet och miljö

Område/process	Mål 2023	Resultat	Kommentar
Kvalitet	Övergripande bolagsmål, medelvärde NKI: 4,40/5,00	4,58/5,00	Mål uppnått.
Kvalitet	Nyckeltal leverantörs-bedömning 4,00/5,00	3,80/5,00	Mål ej uppnått.
Miljö	Leva upp till kraven för en Svanenmärkt städtjänst, minst 14 poäng.	18 poäng	Mål uppnått.
Miljö	Andel el- och elhybridbilar: 65 %	62 %	Mål ej uppnått.

ISO-certifieringar

Som kund till Bohus skall man känna sig trygg i att vi har god kontroll i alla led och att vi arbetar målmedvetet för att förebygga brister. Vi värnar om kvalitet och hållbarhet, både i vårt interna arbete och i våra relationer med kunder, samt i de produkter och tjänster vi erbjuder. För att säkerställa ett systematiskt angreppssätt och kontinuerliga förbättringar har Bohus valt att certifiera sig i kvalitet, miljö och arbetsmiljö enligt **ISO 9001** (ursprungligt certifieringsdatum: 6 november 2009), **ISO 14001** (ursprungligt certifieringsdatum: 6 november 2009) och **ISO 45001** (ursprungligt certifieringsdatum: 23 oktober 2020).

Under 2024 recertifierades vår verksamhet och våra tjänster inom städning, kaffe, frukt, växter, kontorsmaskiner, vaktmästeri, kontorsmaterial, entrémattor och varuautomater av BMG Trada Certifiering och Bohus är certifierade enligt ISO 9001, 14001 och 45001 till och med 6 november 2027.

Lagefterlevnad

Att följa gällande lagar, föreskrifter och bästa praxis är en prioritet i hela Bohus verksamhet. Interna revisioner och analyser har lett till konkreta förbättringar, vilket bidrar till en tryggare och mer hållbar



arbetsmiljö för alla medarbetare. För att ytterligare säkerställa vår efterlevnad av lagar och förordningar inleddes under 2024 en förstudie för inköp av ett dedikerat **lagefterlevnadssystem**. Detta kommer att möjliggöra en mer strukturerad och effektiv hantering av krav och regelefterlevnad, vilket säkerställer att våra processer och rutiner alltid är i linje med de senaste lagstiftningen och aktuella föreskrifter. Genom implementeringen av detta system förväntar vi oss att förbättra transparensen och spårbarheten i verksamheten samt att minimera risken för överträdelser, vilket i sin tur stärker vårt åtagande för ansvarsfullt företagande.

Slutord

Med vår hållbarhetsrapport för 2024 har vi på Bohus velat dela med oss av vårt arbete och starka engagemang för att skapa en ansvarstagande och hållbar verksamhet. Vi har gjort betydande framsteg inom i vårt kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöarbete, vilket återspeglas både i våra kunders goda omdömen och våra anställdas trivsel. Vidare är vi oerhört stolta över att vår starka företagskultur och våra gemensamma värderingar fortsätter att genomsyra allt vi gör och vara ledord för oss och för en fortsatt sund utveckling och tillväxt.

Vi är medvetna om att hållbarhet är en ständig resa som kräver engagemang och ansträngningar från alla i vår organisation. Tillsammans fortsätter vi att identifiera förbättringsområden och sätta ambitiösa mål. Vårt åtagande att agera etiskt och ansvarsfullt, både när det kommer till miljöpåverkan och människors välbefinnande, är en prioritering som kommer att vägleda oss framåt. Vi ser fram emot att fortsätta vår resa mot en mer hållbar framtid och att fortsätta leverera högkvalitativa tjänster, allt medan vi tar ansvar för vår planet och våra anställdas välbefinnande.

